



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ
ΔΗΜΟΣ ΑΛΜΩΠΙΑΣ

Δ/ΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ &
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ

ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ &
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

ΟΜΑΔΑ ΕΡΓΟΥ

Αριδαία, 31-01-2018
Αρ. Πρωτ.: 2.611

Αγαπητοί πολίτες,

Με απόφαση του Δημάρχου Αλμωπίας, αποφασίσθηκε η εφαρμογή του Κοινού Πλαισίου Αξιολόγησης σε υπηρεσίες του Δήμου Αλμωπίας. Αρχικά αποφασίσθηκε, να αξιολογηθεί η Διεύθυνση Τεχνικών Υπηρεσιών και θα ακολουθήσουν τα επόμενα έτη οι αξιολογήσεις και των υπόλοιπων υπηρεσιών. Τα Τμήματα της Διεύθυνσης Τεχνικών Υπηρεσιών που θα αξιολογηθούν, είναι το Τμήμα Τεχνικών Υπηρεσιών, το Τμήμα Περιβάλλοντος Καθαριότητας, Ανακύκλωσης και Συντήρησης Πρασίνου και το Τμήμα Δόμησης και Πολεοδομικών εφαρμογών. Σύμφωνα με Απόφαση της Ομάδας Έργου, αποφασίσθηκε η αναπαραγωγή ερωτηματολογίων τα οποία θα διατεθούν με τους παρακάτω τρόπους:

1. 50 σε σημεία στα οποία βρίσκονται καθημερινά πολίτες ΚΕΠ, πρωτόκολλο, γραμματείες υπηρεσιών, πολεοδομία κλπ (εκ των οποίων 10 ερωτηματολόγια θα μοιρασθούν σε εργολάβους που συνεργάζονται με την Διεύθυνση Τεχνικών Υπηρεσιών, 10 ερωτηματολόγια σε τοπικούς μηχανικούς και 30 θα μοιρασθούν από υπαλλήλους του Δήμου σε κεντρικά καταστήματα της πόλεως της Αριδαίας).
2. 30 στους Προέδρους των Τοπικών Κοινοτήτων

3. ανάρτηση του ερωτηματολογίου στην ιστοσελίδα του Δήμου Αλιεωτίας, για να μπορούν οι πολίτες που επιθυμούν να το «κατεβάσουν» και συμπληρωμένο να το καταθέσουν στη Διεύθυνση Τεχνικών Υπηρεσιών στο Δημαρχείο Αλιεωτίας και στο Τμήμα Προγραμματισμού, Οργάνωσης και πληροφορικής του Δήμου Αλιεωτίας.
(Ανώνυμη συμπλήρωση και κατάθεση του ερωτηματολογίου, σε Κ.Π. Πρωτόκολλο του Δήμου, Πολεοδομία, Διεύθυνση Τεχνικών Υπηρεσιών, Τμήμα Προγραμματισμού, Οργάνωσης και Πληροφορικής, τηλ. επικοινωνίας: 2384350225)



Δήμος Αλμωπίας

Ερωτηματολόγιο για την Εφαρμογή του Κοινού Πλαισίου Αξιολόγησης (ΚΠΑ)
Σημείο Παραλαβής :

Κριτήριο 6 : Αποτελέσματα προσανατολισμένα προς τον πολίτη/πελάτη

Οι ερωτήσεις που ακολουθούν για το Κριτήριο αυτό απευθύνονται σε πολίτες ή κοινωνικούς φορείς, οι οποίοι έρχονται σε επαφή με τη Διεύθυνση Τεχνικών Υπηρεσιών Δήμου Αλμωπίας, κατά τη διάρκεια της διοικητικής διαδικασίας διεκπεραίωσης υποθέσεων τους.

Μελετήστε ποια αποτελέσματα έχει επιτύχει η Διεύθυνση Τεχνικών Υπηρεσιών Δήμου Αλμωπίας για να ανταποκριθεί στις ανάγκες και τις προσδοκίες των πολιτών/πελατών:

Υποκριτήριο 6.1 : Αποτελέσματα των μετρήσεων της ικανοποίησης των πολιτών/πελατών.		
A/A	Ερώτηση	Απάντηση Καθόλου (0) Πολύ Λίγο (1) Λίγο (2) Πολύ (3) Πάρα Πολύ (4) Απόλυτα (5)
1	Σε ποιο βαθμό κρίνετε την μεταχείριση των υποθέσεων των πολιτών από τη Διεύθυνση Τεχνικών Υπηρεσιών Δήμου Αλμωπίας ως φιλική και δίκαιη;	0 1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2	Σε ποιο βαθμό κρίνετε τη δραστηριότητα της Διεύθυνσης Τεχνικών Υπηρεσιών Δήμου Αλμωπίας, ευέλικτη στην αντιμετώπιση ιδιαίτερων αναγκών των πολιτών;	0 1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3	Σε ποιο βαθμό είστε ικανοποιημένοι από τις προληπτικές ενέργειες της Διεύθυνσης Τεχνικών Υπηρεσιών Δήμου Αλμωπίας για να ανταποκριθεί στις ανάγκες των πολιτών με τους οποίους συναλλάσσεται;	0 1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4	Σε ποιο βαθμό κρίνετε ότι η συμμετοχή των πολιτών στον σχεδιασμό της διαδικασίας παροχής υπηρεσιών συμβάλλει στην ποιοτική αναβάθμισή τους; (π.χ. λαμβάνονται υπόψη οι ανάγκες τους);	0 1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
5	Σε ποιο βαθμό θεωρείτε εύκολη την πρόσβαση στους χώρους στέγασης της Διεύθυνσης Τεχνικών Υπηρεσιών Δήμου Αλμωπίας; (με τα ΜΜΜ, χώροι στάθμευσης, χώροι αναμονής πολιτών, ειδικές προβλέψεις Α.Μ.Ε.Α.)	0 1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
6	Σε ποιο βαθμό είναι εύκολη η πρόσβαση των πολιτών στις υπηρεσίες που τους παρέχονται; (Π.χ. παρέχονται υπηρεσίες μιας στάσης ή παρέχονται υπηρεσίες με μεθόδους ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης μέσω του διαδικτύου)	0 1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
7	Σε ποιο βαθμό κρίνονται ως ποιοτικές, επίκαιρες και έγκυρες οι πληροφορίες που παρέχει η Διεύθυνση	

	Τεχνικών Υπηρεσιών Δήμου Αλμωπίας (με κάθε διαθέσιμο μέσο) στους πολίτες, για διοικητικές υποθέσεις που τους;	0 1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
8	Σε ποιο βαθμό κρίνετε αξιόπιστες τις συμβουλές που παρέχει η Διεύθυνση Τεχνικών Υπηρεσιών Δήμου Αλμωπίας προς τους πολίτες, στο πλαίσιο της διαδικασίας διεκπεραίωσης υποθέσεων που τους αφορούν;	0 1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
6.2 : Δείκτες που αφορούν μετρήσεις για τους πολίτες/πελάτες.		
A/A	Ερώτηση	Απάντηση Καθόλου (0) Πολύ Λίγο (1) Λίγο (2) Πολύ (3) Πάρα Πολύ (4) Απόλυτα (5)
1	Σε ποιο βαθμό υπάρχουν μετρήσεις βάσει δεικτών για θέματα που αφορούν την εικόνα της Διεύθυνσης Τεχνικών Υπηρεσιών Δήμου Αλμωπίας προς το κοινό; (π.χ. αριθμός παραπόνων πολιτών, επίπεδο ικανοποίησης - εμπιστοσύνης των πολιτών για την εικόνα της Διεύθυνσης Τεχνικών Υπηρεσιών Δήμου Αλμωπίας, τα παρεχόμενα προϊόντα και υπηρεσίες της, χρόνος αναμονής των πολιτών για την εξυπηρέτησή τους, απαιτούμενος χρόνος για τη διεκπεραίωση των υποθέσεών τους, επίπεδο εκπαίδευσης του προσωπικού, θέματα επικοινωνίας και διαχείρισης κοινού, δείκτες για ειδικές κατηγορίες όπως φύλο, ηλικία, ΑΜΕΑ)	0 1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2	Σε ποιο βαθμό κρίνετε ότι βρίσκεται το επίπεδο της Διεύθυνσης Τεχνικών Υπηρεσιών Δήμου Αλμωπίας σε θέματα που αφορούν τη συμμετοχή των εμπλεκόμενων φορέων στη λειτουργία της (πολίτες, άλλες Υπηρεσίες, επιχειρήσεις κτλ) στην διαδικασία σχεδιασμού και της παροχής διοικητικών προϊόντων και υπηρεσιών καθώς και σχετικές διαδικασίες λήψης αποφάσεων;	0 1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3	Σε ποιο βαθμό υπάρχουν μετρήσεις βάσει δεικτών για την αξιοποίηση προτάσεων των πολιτών για οργανωτικές βελτιώσεις;	0 1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4	Σε ποιο βαθμό υπάρχουν μετρήσεις βάσει δεικτών για την αποτελεσματικότητα της χρήσης νέων και καινοτόμων μεθόδων, στην διαδικασία διεκπεραίωσης υποθέσεων πολιτών;	0 1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
5	Σε ποιο βαθμό έχουν προβλεφθεί πολιτικές όπως η κατάρτιση χαρτών εξυπηρέτησης πολιτών, δημιουργία κέντρων πληροφόρησης πολιτών κτλ;	0 1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
6	Σε ποιο βαθμό βάσει μετρήσιμων στοιχείων διαπιστώνεται η ύπαρξη σφαλμάτων που οδηγούν στην επανεξέταση υποθέσεων και στην ανάκληση αποφάσεων;	0 1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
7	Σε ποιο βαθμό κρίνετε ως ικανοποιητική την προσπάθεια	

για τη βελτίωση της διαθεσιμότητας, ακρίβειας και διαφάνειας της πληροφόρησης που παρέχει η Διεύθυνση Τεχνικών Υπηρεσιών Δήμου Αλμωπίας προς τους πολίτες που συναλλάσσονται με αυτήν;

0 1 2 3 4 5

Κριτήριο 8 : Αποτελέσματα σχετικά με την κοινωνία

Οι ερωτήσεις που ακολουθούν για το Κριτήριο αυτό απευθύνονται εκτός από τους υπαλλήλους της υπηρεσίας και σε πολίτες ή κοινωνικούς φορείς, οι οποίοι έρχονται σε επαφή με τη Διεύθυνση Τεχνικών Υπηρεσιών Δήμου Αλμωπίας, κατά τη διαδικασία διακιερατώσης υποθέσεών τους.

Μελετήστε ποια αποτελέσματα έχει επιτύχει η Διεύθυνση Τεχνικών Υπηρεσιών Δήμου Αλμωπίας για να ανταποκριθεί στις ανάγκες της κοινωνίας σε σχέση με:

8.1 : Τα αποτελέσματα των κοινωνικών μετρήσεων.

Α/Α	Ερώτηση	Απάντηση Καθόλου (0) Πολύ Λίγο (1) Λίγο (2) Πολύ (3) Πάρα Πολύ (4) Απόλυτα (5)
1	Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι η λειτουργία της Διεύθυνσης Τεχνικών Υπηρεσιών Δήμου Αλμωπίας συμβάλλει στη βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών της περιοχής εντός της οποίας δραστηριοποιείται;	0 1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2	Σε ποιο βαθμό κρίνετε τη δημόσια εικόνα της Διεύθυνσης Τεχνικών Υπηρεσιών Δήμου Αλμωπίας ως θετική;	0 1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3	Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ικανοποιητική τη συχνότητα και ποιότητα των επαφών και της συνεργασίας της Διεύθυνσης Τεχνικών Υπηρεσιών Δήμου Αλμωπίας, με τους τοπικούς κοινωνικούς φορείς;	0 1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4	Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ικανοποιητικές τις αλλαγές που επέρχονται στη λειτουργία της Διεύθυνσης Τεχνικών Υπηρεσιών Δήμου Αλμωπίας, ως αποτέλεσμα της προσπάθειας ανταπόκρισης στις μεταβολές του κοινωνικού περιβάλλοντος;	0 1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
5	Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι ειπηρεάζει θετικά η λειτουργία της Διεύθυνσης Τεχνικών Υπηρεσιών Δήμου Αλμωπίας, την ευρύτερη κοινωνία και οικονομία της περιοχής εντός της οποίας δραστηριοποιείται;	0 1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
6	Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ικανοποιητική την υποστήριξη των Α.Μ.Ε.Α. από τη Διεύθυνση Τεχνικών Υπηρεσιών Δήμου Αλμωπίας;	0 1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
7	Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ικανοποιητική τη λειτουργία της Διεύθυνσης Τεχνικών Υπηρεσιών Δήμου Αλμωπίας, για την προστασία του περιβάλλοντος;	

	(προσπάθειες εξοικονόμησης ενέργειας, χρήση εναλλακτικών πηγών ενέργειας, διαχείριση αποβλήτων, συμμόρφωση σε περιβαλλοντικές προδιαγραφές, κ.τ.λ.).	0 1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
8	Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι η λειτουργία της Διεύθυνσης Τεχνικών Υπηρεσιών Δήμου Αλμωπίας είναι ανοικτή σε τρίτους και διαφανής;	0 1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
9	Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ικανοποιητική τη δημοσιογραφική κάλυψη των δραστηριοτήτων της Διεύθυνσης Τεχνικών Υπηρεσιών Δήμου Αλμωπίας από τα Μ.Μ.Ε.;	0 1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

8.2 : Δείκτες κοινωνικής απόδοσης καθιερωμένοι από τη Δημόσια Οργάνωση.

Α/Α	Ερώτηση	Απάντηση Καθόλου (0) Πολύ Λίγο (1) Λίγο (2) Πολύ (3) Πάρα Πολύ (4) Απόλυτα (5)
1	Σε ποιο βαθμό κρίνονται ως ικανοποιητικές οι σχέσεις με άλλες Δημόσιες Οργανώσεις και κοινωνικούς φορείς;	0 1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2	Σε ποιο βαθμό κρίνονται ως ικανοποιητικές οι προσπάθειες που καταβάλλει η Διεύθυνση Τεχνικών Υπηρεσιών Δήμου Αλμωπίας για την αντιμετώπιση των προβλημάτων μειονεκτούντων ομάδων πληθυσμού;	0 1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3	Σε ποιο βαθμό κρίνετε ικανοποιητική την κάλυψη των θεμάτων της Διεύθυνσης Τεχνικών Υπηρεσιών Δήμου Αλμωπίας από τα Μ.Μ.Ε.;	0 1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4	Σε ποιο βαθμό κρίνετε ικανοποιητική την συμβολή της Διεύθυνσης Τεχνικών Υπηρεσιών Δήμου Αλμωπίας και την υλοποίηση διεθνών αναπτυξιακών πρωτοβουλιών;	0 1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
5	Σε ποιο βαθμό ενθαρρύνει η Διεύθυνση Τεχνικών Υπηρεσιών Δήμου Αλμωπίας τους συναλλήλους της, αλλά και τους πολίτες που έρχονται σε επαφή με αυτή να ασχολούνται με κοινωνικά ζητήματα και να δραστηριοποιούνται στο χώρο της κοινωνίας των πολιτών;	0 1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
6	Σε ποιο βαθμό θεωρείτε παραγωγική την ανταλλαγή γνώσης και εμπειριών της Διεύθυνσης Τεχνικών Υπηρεσιών Δήμου Αλμωπίας με κοινωνικούς φορείς;	0 1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
7	Σε ποιο βαθμό η Διεύθυνση Τεχνικών Υπηρεσιών Δήμου Αλμωπίας αναλαμβάνει πρωτοβουλίες πρόληψης κινδύνων υγείας και ατοχημάτων, για τους	0 1 2 3 4 5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

	υπαλλήλους της, αλλά και για τους πολίτες με τους οποίους συναλλάσσεται;	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
8	Σε ποιο βαθμό η Διεύθυνση Τεχνικών Υπηρεσιών Δήμου Αλφειάς έχει δράσεις για τη διαχείριση των πόρων της και για την προστασία του περιβάλλοντος (συνακόλουθη, περιβαλλοντικά πρότυπα, ενέργεια κτλ);	<table style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>0</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	0	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
0	1	2	3	4	5									
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									